

销售礼仪与客户沟通技巧

授课讲师：何慧

▣ 课程概述：

作为一名销售人员，必须明白你给客户留下的第一印象是至关重要。

礼貌和规矩反映出一个人的修养水平、对于销售人员，要学会善于聆听他人的发言，从他人达到言谈中捕获有价值的信息，根据客户的需求，及时调整自己的策略。

销售人员的形象代表着公司的形象，同时也直接影响到销售人员的自信心态，本课程将客户交往的各个方面，结合大量的事例，全面引领销售人士在不同场合、不同情境下做的得体，看上去舒服，沟通中有足够的分量，从而正确看待销售这个工作，在接人待物中展现自己的魅力。

▣ 课程目标：

- 1、对号入座符合自己的销售礼节现状
- 2、调整、改善、完善与塑造自身在销售活动中言谈和举止
- 3、掌握规范的销售行为的常识和技巧，改善销售与客户的关系

4、促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心

培训时限：2天，6小时/天

▣ **培训对象：**销售等相关人员、全体员工

▣ **培训方法：**培训师主讲，学员现场训练、互动、视频分析课程工具演练等

▣ **课程内容：**

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
<p>第一章节、销售的不是产品，而是自己</p>	<p>头脑风暴：最难忘的一次销售经验</p> <p>小组讨论：销售成功的主要因素解析</p> <p>1、销售的高度来源于职业素养</p> <p>2、自我营销——通向巅峰的必经之路</p>	<p>课程目标：</p> <p>了解销售礼仪的精髓，强化销售礼仪的运用及思想。</p>



目标：

市通过何慧老

吉集团的内训

<p>密</p>	<p>3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练</p> <p>2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心</p> <p>1) 眼神的运用及训练</p> <p>2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力</p> <p>3) 常用的职场手势及心理分析</p> <p>4) 放松技巧及化解尴尬的肢体引导技巧</p> <p>本章：学员根据实际工作场景模拟客户演练</p> <p>案例分析《特朗普肢体语言解析》</p> <p>4、阶段性总结及承上启下</p>	<p>版权课程 Soler 技巧的导入，快速识别判断“封闭”“开放”两种肢体语言，掌握识人读心的肢体语言</p>
<p>第三章节、如何穿能和客户快速同频建立信任</p>	<p>1、首因效应的心理学应用</p> <p>1) 不同客户心理喜好分类</p> <p>2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”</p> <p>3) 良好职业形象“TPO+W”法则</p> <p>2、商务气场打造之色眼识人</p> <p>1) 走进色彩的世界</p> <p>2) 个人色彩分析 鉴别游戏</p> <p>3) 个人风格与体型类别——知道自己的风格定位</p> <p>4) 风格形象所透露出来的小秘密</p> <p>3、男士商务形象管理——稳重、干练、值得信赖</p> <p>视频分享——《我的前半生》商务场景的男士形象解读</p> <p>1) 了解商务场合着装等级</p>	<p>课程目标： 根据身份着装、场合着装、以及目的着装 3 原则游刃有余学会怎样、何时运用形象塑造个人气场</p>

	<p>2) 标准商业、职场男士仪容仪表</p> <p>3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配</p> <p>4、女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重</p> <p>1) 场合着装原则</p> <p>2) 标准商业、职场女士仪容仪表</p> <p>3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”</p> <p>4) 职业淡妆七部曲练习</p> <p>测试：高端人士“镜像同频”分析（通过服装了解你）</p> <p>现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表</p> <p>5) 阶段性总结及承上启下</p>	
<p>第三章节、细节决定销售成败之待客之礼</p>	<p>视频分享：《知彼解己的行为艺术》</p> <p>案例分享：案例分享：世界 500 强商场销售案例</p> <p>1、销售拜访的准备</p> <p>1) 对方信息的全面掌控</p> <p>2) 我方信息的准备</p> <p>2、客户会面礼仪细节</p> <p>1) 和客户握手的礼仪</p> <p>2) 递换名片礼仪</p> <p>3) 如何称呼的礼仪</p> <p>4) 鞠躬和点头致意礼仪</p> <p>5) 办公室聊天的技巧</p>	<p>课程目标：</p> <p>本章节系统而全面的进行了销售交往的礼仪细节梳理，从销售拜访的全流程实操一个场景一个练习，并贴合实际工作场景进行模拟演练。从而强化销售活动中的礼仪技巧</p>

	<p>6) 礼貌而真诚的道别技巧</p> <p>3、上下梯廊、乘坐电梯、位序</p> <p>案例分享：《谁有资格当副总》</p> <p>1) 引领客户的位置</p> <p>2) 陪同领导客户乘电梯礼仪</p> <p>3) 会议座次的礼仪细节</p> <p>4) 各种车的座次</p> <p>4、根据工作中的场景设置而进行模拟演习</p>	
<p>第四章节、商务宴请礼仪——您在品尝食物别人在品味您</p>	<p>1、新时期的堂食用餐礼仪</p> <p>1) 分餐制的概念及卫生细节的讲究</p> <p>2) 工作餐接待中的分餐注意事项</p> <p>2、中餐商务宴请礼仪</p> <p>2) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节</p> <p>3) 喝酒的讲究——架起双方沟通的渠道</p> <p>4) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）</p> <p>5) 位次礼仪</p> <p>案例：《跟着电影学习餐桌接待礼仪》</p> <p>3、商务接待之西餐礼仪</p> <p>1) 餐前的注意细节</p> <p>2) 点餐的学问</p> <p>3) 如何使用餐巾及餐具</p>	<p>课程目标：</p> <p>新时期的商务用餐礼仪，尤其体现着卫生细节、公筷、等严格的礼仪行为，同时如何表现出热情而不失风度的餐桌素养，这一章节一一揭晓。</p>

	<p>电影解析：《大家找茬之——憨豆先生的大餐》</p> <p>4、阶段性总结及承上启下</p>	
<p>第五章节、好沟通成就好业绩——客户沟通礼仪</p>	<p>从来不存在你销售了一个客户，搞定了一个客户，所有的客户都是自己搞定了自己，愿意购买你的产品罢了</p> <p>1、认识什么是沟通</p> <p>情景案例：认识自己惯用的沟通方式</p> <p>2、有效的沟通技巧</p> <p>案例分析：常见的客户拜访中沟通的障碍</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 与客户沟通中倾听有效信息 2) 为目标而说的技巧 3) 如何反馈达成目标统一 <p>小组演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决</p> <p>3、客户四种类型分析</p> <p>风格测试：人际风格类型测试</p> <p>小组讨论：不同性格的人际特征有何共性？</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 如何与不同性格特征的同事打交道 2) 赞美他人的心理解析和技巧运用 <p>情景演练：实际客户拜访场景中遇到的沟通障碍进行演练</p> <p>所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念</p> <p>总结</p>	<p>课程目标：</p> <p>在心理学的人性研究中，每个人最爱的最相信的是自己，所以在沟通的时候如何快速打开对方心门，运用同理技术达到高效沟通，本章节主要学习以上内容。</p>

场景实操&结
训

- 1、以“情景剧”方式进行 2 天内容综合演练考评
- 2、针对课程中的细节进行提问答疑
- 3、所有章节总结回顾
- 4、行动方案：学习内化
- 5、合影留念及 PK 奖励

课程目标：

总结回顾所有章节

内容；制定行动方案

强化学习效果